

INTISARI

Penelitian ini membahas tentang pengaruh kualitas layanan Indosat *Call Center* terhadap kepuasan pelanggan Indosat di Surabaya. Dimana penelitian dilakukan dengan tujuan mengetahui, menentukan dan menganalisis pengaruh antara kualitas layanan Indosat *Call Center* terhadap kepuasan pelanggan Indosat di Surabaya.

Untuk mengukur pengaruh kualitas layanan Indosat *Call Center* terhadap kepuasan pelanggan Indosat di Surabaya, penelitian ini menggunakan metode pengolahan data regresi linier sederhana. Selain itu penelitian ini juga menggunakan metode pengolahan data koefisien determinasi (R Square) untuk mengetahui seberapa besar kualitas layanan dapat menjelaskan kepuasan pelanggan.

Dari penelitian ini dari uji regresi linier sederhana didapatkan hasil $\widehat{KP} = 0,674 * KL$, dimana artinya artinya jika kualitas layanan (KL) mengalami kenaikan 1 satuan skor maka kepuasan pelanggan akan mengalami peningkatan sebesar 0,674 satuan skor. Sedangkan untuk koefisien determinasi, dari hasil pengolahan data yang digunakan SPSS 17 diperoleh hasil nilai koefisien determinasi ini sebesar 0,454 maka dapat diartikan bahwa variasi kualitas layanan (KL) layanan Indosat *Call Center* mampu menjelaskan variasi kepuasan pelanggan Indosat di Surabaya sebesar 45,4% dan selebihnya yang tidak dapat dijelaskan oleh faktor – faktor yang lain yang dapat tidak teramati sebesar 54,6%.

Kata kunci : kualitas layanan, kepuasan pelanggan

ABSTRACT

This study discussed the influence of service quality of Call Center Indosat to satisfaction Indosat customers in Surabaya. Where research is conducted with the aim to know, determine and analyze the influence of service quality to satisfaction Call Center Indosat Indosat customers in Surabaya.

For measure influence of service quality of Call Center Indosat to satisfaction Indosat customers in Surabaya, this study uses data processing method is simple linear regression. Other way this study use the coefficient of determination (R Square) to know how big service quality of Call Center Indosat can explain other variabel, satisfaction Indosat customers in Surabaya.

*From this study of a simple linear regression test results obtained $(KP) = 0.674 * KL$, which means that means that if the quality of service (TOS) to increase a unit of the customer satisfaction scores will be increased by 0.674 unit of score. As for the coefficient of determination, from the processing of data used SPSS 17 results obtained for the coefficient of determination is 0.454, it means that variations in the quality of service (TOS) Indosat service Call Center is able to explain variations in satisfaction of customers in Surabaya by 45.4% and the rest that can not be explained by factors - other factors that can not be observed by 54.6%.*

Keywords : service quality, customer satisfaction